



PEMERINTAH KOTA BATAM
**DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT**

Jalan Raja Haji, Sungai Harapan, Kec.Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau, Kode Pos: 29425,
Telepon (0778) 321370, Faksimile (0778) 321370,
Laman: <https://dinsospm.batam.go.id>, E- Mail: dinsospm@batam.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA BATAM
NOMOR: 10.a TAHUN 2024**

TENTANG

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT TENTANG KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSANSI
KEPADA PENERIMA LAYANAN DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA
HUKUMAN KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN**

**KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT KOTA BATAM**

- Menimbang : a. Bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam;
- b. Bahwa pelayanan pada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam adalah petugas melaksanakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/ Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam;
- c. Bahwa penerima layanan adalah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/ Masyarakat yang mendapat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam .
- d. Bahwa sesuai dengan pertimbangan tersebut maka perlu ditetapkan ketentuan pemberian penghargaan dan hukuman kepada penerima layanan dan petugas pemberi layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.

Mengingat

- : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 4864);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Sipil dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor: 1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
10. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 36 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan dan Pemberian Penghargaan Serta Hukuman Kepada Petugas Pemberi Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam;
- KEDUA : Keputusan ini dapat diperbaharui sesuai dengan dinamika dan kebutuhan yang ada;
- KETIGA : Ketentuan mengenai pemberian Kompensasi kepada Penerima Layanan dan Pemberian Penghargaan serta Hukuman Kepada Petugas Pemberi Layanan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam disebut dalam lampiran keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan Ini akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batam

Pada tanggal : 02 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan
Masyarakat Kota Batam



Leo Putra

LAMPIRAN 1 : Keputusan Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.
NOMOR : 10.a Tahun 2024
TENTANG : Keputusan Kepala Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Tentang Ketentuan Pemberian Kompensansi Kepada Penerima Layanan Dan Pemberian Penghargaan Serta Hukuman Kepada Petugas Pemberi Layanan.

**KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
DAN PEMBERIAN PENGHARGAAN SERTA HUKUMAN
KEPADA PETUGAS PEMBERI LAYANAN**

KETENTUAN UMUM :

A. Tujuan

1. Meningkatkan Kualitas pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/Masyarakat;
2. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat kepada Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam.

A. Maksud

1. Sebagai bagian dari Komitmen Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam kepada pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/Masyarakat yang berkualitas;
2. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam;
3. Sebagai tolak ukur bagi setiap unit kerja dalam penyelenggaraan pelayanan;
4. Sebagai pedoman bagi setiap unit kerja dalam menyusun Standar Pelayanan.

B. Ruang Lingkup

1. Pelayanan yang diatur dalam Standar Pelayanan ini adalah pelayanan bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/Masyarakat.
2. Secara umum Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam menyediakan pelayanan sebagai berikut :
 - a. Pelayanan Tanda Daftar Yayasan Sosial;
 - b. Pelayanan BPJS PBI Jamkesda;
 - c. Pelayanan KIP (Kartu Indonesia Pintar);

- d. Pelayanan Pengumpulan Uang dan Barang;
 - e. Pelayanan Pengurusan Identitas Anak Asuh LKSA;
 - f. Pelayanan Pengangkatan Anak (Adopsi).
3. Standar Pelayanan yang disediakan harus memiliki :
- a. Dasar Hukum;
 - b. Persyaratan Pelayanan;
 - c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - d. Jangka Waktu Penyelesaian;
 - e. Produk Pelayanan;
 - f. Sarana, Prasarana dan/Fasilitas;
 - g. Kompetensi Pelaksana;
 - h. Pengawasan Internal;
 - i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan;
 - j. Jumlah Pelaksana;
 - k. Jaminan Pelayanan.
 - l. Evaluasi Kinerja Pelaksana

C. Pengertian

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-perundangan;
2. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/Masyarakat;
3. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap petugas pada seluruh unit kerja yang melakukan kegiatan pelayanan sosial;
4. Pelaksana pelayanan adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan sosial;
5. Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial/Masyarakat adalah seluruh warga negara sebagai perseorangan yang membutuhkan pelayanan kesejahteraan sosial.

D. Penanggungjawab Pelayanan

1. Penyelenggara pelayanan kesejahteraan sosial
 - a. Penyelenggara pelayanan kesejahteraan sosial;
 - b. Pelaksana Pelayanan Kesejahteraan Sosial.

2. Pelaksana pelayanan kesejahteraan sosial

- a. Adil dan tidak Diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Budaya 5 senyum, sopan, sapa, santun dan salam;
- d. Tegas dan Andal;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah satu menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunaan informasi jabatan dan atau kewenangan yang di miliki;
- n. Tidak menyimpang dari prosedur.

E. Ketentuan mengenai Kompensasi kepada Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan sosial/ Masyarakat yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, Keterlambatan pelayanan lebih dari 8 (delapan) jam dari standar waktu pelayanan, kesalahan penulisan mengenai identitas pengguna layanan dalam produk pelayanan administrasi pelayanan, arahan dari petugas pelayanan yang tidak lengkap dan jelas sehingga pengguna layanan keliru dalam melengkapi persyaratan, memahami prosedur dengan catatan hal tersebut tidak mengakibatkan kerugian materil/ immateril, petugas pelayanan berlaku kasar kepada pengguna layanan :

1. Bahwa untuk kompensasi tersebut mencakup semua Standar Pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam berupa pernyataan/permohonan maaf secara lisan oleh petugas;
2. Memberikan air minum dan makanan ringan gratis kepada pengguna layanan;
3. Memprioritaskan penyelesaian permasalahan yang bersangkutan;
4. Memberikan pelayanan yang terbaik;

5. Produk layanan akan diantar langsung kepada pengguna layanan;
6. Memberikan kompensasi berupa layanan tanpa antri untuk urusan selanjutnya;
7. Pemberian souvenir kepada pengguna layanan.

F. KETENTUAN PENGHARGAAN

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana memberikan penghargaan berupa piagam penghargaan dan ucapan terimakasih kepada Petugas Pelaksana Pelayanan Kesejahteraan sosial.

G. Ketentuan Sanksi

1. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batam yang dalam hal ini bertindak sebagai atasan pelaksana menjatuhkan sanksi manjatuhkan sanksi kepada Petugas Pelaksana Pelayanan Kesejahteraan Sosial yang tidak melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Standar Pelayanan, berdasarkan kewenangan yang dimiliki setiap peraturan perundang- undangan yang berlaku;
2. Melakukan teguran secara lisan;
3. Melakukan teguran secara tertulis;
4. Mutasi petugas pelayanan.

H. Jenis Kompensasi ini berlaku untuk seluruh komponen Standar Pelayanan.

Ditetapkan di : Batam

Pada tanggal : 02 Januari 2024

Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan
Masyarakat Kota Batam



Leo Putra