



PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
DINAS SOSIAL

Jl. Provinsi KM.9 Komplek Graha Gedung B Kel. Nipah-Nipah Kec.Penajam
Kab. Penajam Paser Utara, Telp. (0542) 5469004 Penajam 76141

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
Nomor : B-000.8.3.2/40/DINSOS/VIII/2026

TENTANG
KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelayanan kepada publik pada Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara, dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang diminta oleh pengguna layanan sosial;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4182);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah dua kali di ubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 215 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara:

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara tentang Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara.

- KESATU : Sistem Kompensasi berlaku apabila terdapat keluhan dari pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara adanya keterlambatan pelayanan pelanggan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan pada Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara;
- KETIGA : Sebagai tindak lanjut telah diberlakukan Standar Pelayanan, dan apabila ada keterlambatan waktu pelayanan pada pelanggan berhak atas kompensasi berupa :
- Satu jam pertama berhak atas permohonan maaf secara lisan serta diberikan makanan dan minuman ringan dari Dinas Sosial Kabupaten Penajam Paser Utara;
 - Lebih dari 2 jam produk layanan akan dikirim ke alamat yang bersangkutan
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Penajam
Pada Tanggal : 5 Agustus 2026
Kepala,



A I N I E
NIP. 197006091992031011