



PEMERINTAH KOTA SUKABUMI

DINAS SOSIAL

Jl. Ciaul Pasir No.126 Kota Sukabumi Kode Pos 43116 Provinsi Jawa Barat
Telp. . 0266-245223 Fax. 0266-245223
Website : <https://dinsos.sukabumikota.go.id> - Email : dinsos@sukabumikota.go.id

KEPUTUSAN WALI KOTA SUKABUMI

NOMOR : 400.9.1/Kep.12 /DINSOS/2026

TENTANG

KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN DINAS SOSIAL KOTA
SUKABUMI

WALI KOTA SUKABUMI

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Lingkungan Dinas Sosial Kota Sukabumi perlu untuk menetapkan suatu metode yang mengatur tentang pemberian kompensasi atas keterlambatan pelayanan yang dibutuhkan oleh penerima layanan;
 - b. Bahwa untuk mengkomodir dan menjembatani pemberian kompensasi terhadap keterlambatan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional Prosedur, perlu ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Sukabumi.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan UndangUndang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia
 5. Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
 10. Surat Menteri Dalam Negeri tanggal 25 Juni 2002 Nomor 061.1/1331/SJ perihal Persetujuan 5 (lima) hari kerja di Lingkungan 13(tiga belas) Kabupaten/Kota;
 11. 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);
 12. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2020 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Sukabumi Nomor 62);
 13. Peraturan Daerah Kota Sukabumi Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Sukabumi Tahun 2019 Nomor 9);
 14. Peraturan Wali Kota Sukabumi Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Sosial.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Sosial Kota Sukabumi.
- KEDUA : Sistem Kompensasi diberlakukan apabila terdapat keluhan atau pengaduan atas adanya keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Sukabumi.
- KETIGA : Sebagaimana tercantum pada Diktum KEDUA, maka masyarakat penerima layanan berhak atas kompensasi berupa :
- Kategori I, Keterlambatan 0-30 menit, kompensasi permohonan maaf dari petugas;
 - Kategori II, Keterlambatan 30-60 menit, berhak kompensasi berupa minuman mineral;
 - Kategori III, keterlambatan 60 menit-120 menit, berhak mendapatkan souvenir ballpoint (satu)unit.
 - Kategori IV, keterlambatan lebih dari 120 Menit, hasil layanan akan diantarkan ke alamat pemohon layanan.
- KE EMPAT : Keputusan diberikan atau tidak nya kompensasi, berada di tangan ketua Tim Pengelola Pengaduan di Lingkungan Dinas Sosial Kota Sukabumi setelah melakukan telaah dan penilaian terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat pemohon layanan.
- KE LIMA : Adapun biaya kompensasi yang timbul atas keterlambatan pelayanan dibebankan kepada staf pelaksana layanan.
- KE ENAM : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan.

Ditetapkan : Sukabumi
Pada Tanggal : 16 Februari 2026

WALI KOTA SUKABUMI
KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA SUKABUMI



ASEP SUHENDRAWAN, S.Sos.,
M.A.P