PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
Jl. Ki Ageng Gribig No. 5 Malang, Telp./Fax : (0341) 717744 Email : sos.p3ap2kb@gmail.com Kode Pos : 65137

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL P3AP2KB KOTA MALANG

NOMOR : 460/ 1892 /35.73.405/2023

TENTANG

PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN DINAS SOSIAL, P3AP2KB KOTA MALANG

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial, P3AP2KB Kota Malang, perlu diberikan kompensasi kepada pengguna layanan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf (a), perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial P3AP2KB tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Walikota Malang Nomor 36 Tahun 2021 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENGGUNA LAYANAN PADA DINAS SOSIAL, P3AP2KB KOTA MALANG

KESATU : Pelayanan publik yang diselenggarakan di Dinas Sosial, P3AP2KB dilaksanakan dengan sebaik - sebaiknya secara akuntabel, transparan, efektif efiesien dan profesional dengan berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

KEDUA :

a. Kompensasi berupa: Permintaan maaf secara lisan dan pemberian minuman kepada pengguna jasa layanan apabila durasi waktu pelayanan yang diterima melebihi dari norma waktu yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan dan SOP;

b. Kompensasi berupa: Permintaan maaf secara lisan dan dokumen diantar ke alamat pengguna layanan apabila durasi waktu pelayanan yang diterima lebih dari 60 menit dari norma waktu yang telah ditetapkan pada Standar Pelayanan dan SOP.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang
pada tanggal : 12 Juni 2023

KEPALA DINAS SOSIAL, P3AP2KB
KOTA MALANG

PEMERINTAH KOTA MALANG DINAS SOSIAL P3A P2KB

DONNY SANDITO WIDOYOKO S.STP.,M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 197707241996021001