PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
DINAS SOSIAL
Jalan Merdeka No.809 Cidawang, Martapura, Ogan Komering Ulu Timur, Sumatera Selatan. 32314
Telepon(0735) 482586 Faksimile (0735) 482586 Email : okut.dinsos2021@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR
NOMOR : 32 /KPTS/ DINSOS/ 2026

TENTANG
PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(PTSP)
PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

KEPALA DINAS SOSIAL

Menimbang :

a. Bahwa untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan Pembangunan Zona lntegritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta dalam rangka pemenuhan kebutuhan perundang-undangan yang ber1aku bagi setiap warga negara atas pelayanan administratif maka penu disediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
b. Bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan wewenang serta motivasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Sosial dipandang perlu untuk menetapkan suatu metode kompensasi atas pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
c. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dalam melaksanakan pelayanan publik, perlu disusun dan ditetapkan dengan Pedoman Pemberian Kompensasi pada Pengguna Layanan;
d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan c, pertu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4347);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4339);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437) Sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4844);
4. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasaan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
10. Peraturan daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Nomor 37 tahun 2007 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja dinas-dinas Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2007 nomor 37).
11. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Timur Nomor24 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DInas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : .

KESATU : Keputusan Kepala Dinas Sosial tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;

KEDUA : Mengesahkan dan memberlakukan Pedoman Pemberian Kompensasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;

KETIGA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua ini sejalan dengan Standar Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat;

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hariterdapat kekeliruan dalam keputusan iniakan diadakan perubahan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Martapura
Pada tanggal : 31 Maret 2026

Plt.Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur,

A Y. Hartawan, S.E.A.K., S.T., M.M
Pembina Tk.I/IV.b
NIP. 19750118 200604 1 008

Lampiran I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
Nomor : 460/ 32/Tahun 2026
Tanggal : 31 Maret 2026

PEDOMAN PEMBERIAN KOMPENSASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Permasalahan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan merupakan suatu hal yang sudah sewajarnya diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang mana apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidak lancaran dalam proses layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Maka dari itu, pemberian kompensasi kepada pengguna layanan perlu dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab atas layanan yang diberikan oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu(PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur berkomitmen penuh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan dan terus menerus melakukan tindakan perbaikan terhadap kendala yang terjadi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka diperlukan suatu pedoman yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang berpedoman pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2. Tujuan

a. Sebagai acuan jasa layanan dalam memberikan kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;
b. Menciptakan budaya pelayanan public yang prima, transparan,dan efisien;
c. Mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik yang mengakibatkan kerugian negara;
d. Menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman bagi pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

3. Ruang Lingkup

Pedoman pemberian kompensasi pada pengguna layanan pada Dinas Sosial mencakup hal-hal yang terkait dengan pemberian kompensasi kepada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur;

B. PEMBERIAN KOMPENSASI

Berikut daftar jenislayanan beserta kompensasi yang akan diberikan jika tidak sesuai dengan standar pelayanan :

No	Jenis Layanan	Pelanggaran Layanan	Kompensasi yang Diberikan
1	Layanan PTSP	Tidak menerima layanan 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun)	1. **Permintaan Maaf :** segera meninta maaf atas kesalahan yang dilakukakan dengan tulus dan jujur. 2. **Tindakan perbaikan :** jika kesalahan tersebut berdampak pada masyarakat, segera lakukan tindakan perbaikan untuk meminimalisir dampak negatifnya. 3. **Penawaran bantuan :** tawaran bantuan kepada masyarakat untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan akibat kesalahan tersebut. **(semuan bentuk produk layanan pada DInas Sosial)**
2	Layanan PTSP	Tidak ada petugas dimeja PTSP	
3	Permintaan lnformasi	Tidak ada konfirmasi terkait diterima atau ditolaknya layanan informasi yang diminta melebihi waktu yang telah ditentukan pada SOP	
4	Layanan Pengaduan	Tidak mendapat konfirmasi bahwa pengaduan telah ditindak lanjuti melebihi Waktu yang telah ditentukan pada SOP	
5	Layanan Pengaduan	Tidak menerima hasil pemeriksaan terhadap pengaduan yang disampaikan Melebihi waktu yang ditentukan pada SOP	

C. PENUTUP

1. Pedoman Pemberian Kompensasi pada pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur agar digunakan dan diimplementasikan secara konsisten dan sungguh-sungguh oleh semua pihak yang terkait dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
2. Pedoman pemberian pemberian kompensasi pada pengguna layanan pada Dinas Sosial Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur agar ditindaklanjuti oleh seluruh pegawai di bawah koordinasi dan pengawasan atasan langsungnya.

Plt.Kepala Dinas Sosial
Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur,

A Y. Hartawan, S.E.A.K., S.T., M.M
Pembina Tk.I/IV.b
NIP. 19750118 200604 1 008