



# PEMERINTAH KABUPATEN KAB. TABALONG DINAS TENAGA KERJA

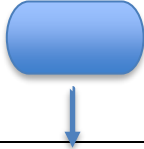



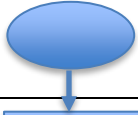


## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN KAB. TABALONG DINAS TENAGA KERJA</b>	<b>Nomor SOP</b>	B.120/DISNAKER/000.8.3.3/II/2026
		<b>Tanggal Pembuatan</b>	12 Februari 2026
		<b>Tanggal Revisi</b>	-
		<b>Pengesahan</b>	<p>KEPALA DINAS,</p>  <p>HADY ISMANTO, S. Sos, M.AP Pembina Tk. I / IV b NIP 197607171995111001</p>
		<b>Nama SOP</b>	<b>PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN</b>

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.</li> <li>3. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</li> <li>4. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas Tenaga Kerja.</li> <li>2. Sekretaris Dinas.</li> <li>3. Kepala Bidang terkait.</li> <li>4. Petugas Front Office/Pelayanan.</li> <li>5. Pengelola Pengaduan.</li> <li>6. Administrator Website.</li> </ol>
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Sekretaris Dinas</li> <li>3. Kepala Bidang</li> <li>4. Pelaksana / Admin TKA Daerah</li> <li>5. Bendahara Penerimaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop.</li> <li>2. Website Pengaduan.</li> <li>3. Telepon/WhatsApp.</li> <li>4. Formulir Pengaduan.</li> <li>5. Buku Register Pengaduan.</li> <li>6. Internet</li> </ol>
Peringatan	Catatan dan Persyaratan
<p>Kompensasi diberikan apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan tidak selesai sesuai standar waktu pelayanan.</li> <li>• Terjadi gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan pelayanan.</li> <li>• Terdapat kesalahan pelayanan yang merugikan penerima layanan.</li> <li>• Pengaduan masyarakat dinyatakan benar berdasarkan hasil verifikasi.</li> </ul> <p><b>Bentuk Kompensasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan maaf secara resmi.</li> <li>2. Prioritas penyelesaian layanan.</li> <li>3. Pendampingan khusus sampai layanan selesai.</li> <li>4. Informasi perkembangan penyelesaian secara berkala.</li> <li>5. Bentuk kompensasi lain sesuai ketentuan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Pelayanan tidak selesai</li> <li>2. Bukti Kesalahan Petugas Layanan.</li> </ol>

## PROSEDUR PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET.
		Petugas Layanan / Admin Website	Kepala Bidang	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari masyarakat secara langsung, surat, telepon, WA, website atau PPID					Formulir Pengaduan	5- 10 Menit	Pengaduan diterima	
2	Mencatat pengaduan dalam buku register/aplikasi pengaduan					Buku Register	5-10 Menit	Pengaduan tercatat	
3	Melakukan verifikasi dan klarifikasi pengaduan					Dokumen Pendukung	1 Hari Kerja	Hasil Verifikasi	
4	Menyampaikan hasil verifikasi kepada Kepala Bidang / Kepala Dinas					Berita Acara	30 Menit	Rekomendasi Tindak Lanjut	
5	Menetapkan bentuk kompensasi apabila pengaduan terbukti benar					Hasil Verifikasi	1 Hari Kerja	Keputusan Kompensasi	
6	Menyampaikan kompensasi dan menyelesaikan layanan yang tertunda					Dokumen Layanan	1 Hari Kerja	Kompensasi Diberikan	
7	Mencatat dan mengarsipkan hasil penyelesaian pengaduan					Berkas Pengaduan	30 Menit	Arsip dan Laporan	