



**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAH**

NOMOR : 503/ 06 SK/DPMPTSP/2023

TENTANG

**PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG
TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAH**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAH**

- Menimbang :
- a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
 - b. bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi sebagai penyelenggara pelayanan publik belum mengatur bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan terhadap pengguna layanan yang tidak sesuai standar pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 - 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - 4. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi;
 - 5. Peraturan Wali Kota Cimahi Nomor 33 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugasdan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Cimahi;
 - 6. Keputusan Wali Kota Cimahi Nomor 503/Kep. 276-DPMPTSP/2021 tentang Perubahan tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIMAHI TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIMAHI.**
- KESATU : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji unit layanan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur, dan bebas korupsi.
- KEDUA : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.
- KELIMA : Biaya untuk melaksanakan keputusan ini dibebankan kepada daftar isian pelaksanaan anggaran (DPA) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cimahi
Pada tanggal 10 Januari 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAHI,**



Dra. HELLA HAERANI
Pembina Utama Muda
NIP. 19660214 199202 2 001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
CIMAHI
NOMOR:
TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN
TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK
SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA CIMAHI.

**BENTUK DAN TATA CARA PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP
PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAHI**

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi dan upaya membangun zona integritas wilayah birokrasi bersih melayani, perlu dilakukan upaya peningkatan pelayanan terhadap pemangku kepentingan (stakeholders) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi.

Potensi adanya layanan yang tidak sesuai standar harus dapat ditangani secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi untuk mengenali jenis layanan, pelanggaran yang terjadi, bentuk kompensasi yang perlu diberikan, dan tata cara pemberiannya.

Tujuan ditetapkannya pedoman ini adalah:

1. Sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi untuk mengenali, mencegah atau memitigasi risiko terjadinya pelayanan yang tidak memenuhi standar.
2. Untuk menghasilkan pelayanan publik handal, akurat, terpercaya, dan termitigasi dengan baik.
3. Untuk mencegah terjadinya pengabaian pelayanan publik dan pengaduan oleh pengguna layanan.
4. Untuk meningkatkan integritas.
5. Untuk menciptakan unit layanan yang masuk dalam wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini meliputi ketentuan mengenai bentuk kompensasi dan standar operasional dan prosedur pemberian kompensasi apabila terjadi layanan yang tidak memenuhi standar.

D. Pengertian

Jenis layanan adalah seluruh jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi.

Standar operasi dan prosedur adalah standar operasi dan prosedur yang ditetapkan untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pengguna layanan adalah masyarakat, pengguna jasa, pemangku kepentingan yang harus dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cimahi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kompensasi adalah layanan tambahan atau layanan pengganti (substitusi) yang diberikan apabila pemberi pelayanan tidak memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Keadaan kahar adalah periode kejadian darurat atau luar biasa yang berdampak pada pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagaimana ditetapkan melalui ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Identifikasi Bentuk dan Jenis Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Identifikasi Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi :

- 1) Waktu pelayanan lebih lama daripada standar waktu pelayanan.
- 2) Biaya layanan lebih besar daripada standar biaya layanan.
- 3) Cara pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan prosedur.

2. Identifikasi Jenis Layanan yang Tidak Memenuhi Standar yang mungkin terjadi:

Kategori	Bentuk Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Waktu pelayanan melebihi 1 (satu) hari dari norma.	Terjadi perbedaan penulisan antara angka dan huruf pada kuitansi atau tanda terima pembayaran.	Cara pelayanan yang tidak memenuhi standar operasional dan prosedur.
Sedang	Waktu pelayanan melebihi 2 (dua) hari sampai dengan 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih kecil pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus membayar dua kali atau lebih untuk mendapatkan haknya.	Petugas berlaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
Berat	Waktu pelayanan melebihi 5 (lima) hari dari norma.	Terjadi penulisan penerimaan negara lebih besar pada kuitansi atau tanda terima pembayaran sehingga pengguna layanan harus mengajukan restitusi untuk mendapatkan kelebihan pembayarannya.	Petugas melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.

Dalam hal terjadi kahar, maka ketentuan mengenai waktu pelayanan berhenti sampai dengan keadaan dipulihkan berdasarkan penetapan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Bentuk dan Tata Cara Pengajuan Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar

1. Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

Kategori	Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar		
	Waktu	Biaya	Cara Pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.	Permohonan maaf secara lisan.
	Menyediakan makanan/ringan	Menyediakan makanan/ringan	Menyediakan makanan/ringan
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
	Menyediakan makanan/minuman ringan.	Menyediakan makanan/minuman ringan.	Menyediakan makanan/minuman ringan.
Berat	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.	Permohonan maaf secara tertulis.
	Menyediakan makanan/minuman ringan.	Menyediakan makanan/minuman ringan.	Menyediakan makanan/minuman ringan.
	Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kota Cimahi	Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili Kota Cimahi	Memproses petugas yang memberikan layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:

- 1) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori ringan, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara lisan dan petugas yang memberikan pelayanan wajib menyampaikan permohonan maaf pada saat itu juga.
- 2) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan DPMPTSP Kota Cimahi memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala DPMPTSP ini.
- 3) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA CIMAHI,**



Dra. HELLA HAERANI
Pembina Utama Muda
NIP. 19660214 199202 2 001