



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUBANG DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jalan Ade Irma Suryani Nasution No.02 Telp./Fax (0260) 411014 website:
www.dpmpmsp.subang.go.id email: dpmpmsp@subang.go.id Subang 41211

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUBANG

NOMOR : Kp.06.01/Kep.47/DPMPMPTSP/2023

TENTANG

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

KEPALA DINAS,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan adanya maklumat pelayanan dan standar operasional prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - b. bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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 di atas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang, dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik

Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. 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);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017, Nomor 1956);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Subang, sebagaimana telah diubah

beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Subang;

13. Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Daerah Kabupaten Subang Tahun 2020 Nomor 4);
14. Peraturan Bupati Subang Nomor 101 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Dinas (Berita Daerah Kabupaten Subang Tahun 2021 Nomor 101);
15. Peraturan Bupati Subang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pemberian Kompensasi Layanan Terhadap Pengguna Layanan Yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KEDUA** : Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan.
- KETIGA** : Pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui mekanisme yang ditetapkan apabila pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak sesuai standar pelayanan.
- KEEMPAT** : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- KELIMA** : Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEEMPAT, tercantum

dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Subang

pada tanggal 24 Mei 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUBANG,



H. DADANG KURNIANUDIN, S.IP, M.Si.
NIP. 19670709 199703 1 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUBANG
NOMOR : Kp.06.01/Kep.47/DPMPTSP/2023
TANGGAL : 24 Mei 2023
TENTANG : PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

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

A. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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.

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 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 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 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.

Standar operasional dan prosedur adalah standar operasional 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 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) Bagi layanan yang beretribusi, biaya layanan tidak sesuai dengan perhitungan.
 - 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 melakukan kekerasan fisik terhadap pengguna layanan.
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.

3. 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 pelayanan yang tidak memenuhi standar		
	Waktu	Biaya	Cara pelayanan
Ringan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan	Permohonan maaf secara lisan
Sedang	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis	Permohonan maaf secara tertulis
Berat	1. Permohonan maaf secara tertulis.	1. Permohonan maaf secara tertulis.	1. Permohonan maaf secara tertulis.

	2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kab.Subang	2. Hasil layanan diantarkan langsung kepada pengguna layanan yang berdomisili di Kab.Subang	2. 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 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
KABUPATEN SUBANG,



H. DADANG KURNIANUDIN, S.IP, M.Si.
NIP. 19670709 199703 1 005