



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jalan Prabu Geusan Ulun No. 36 Tlp. (0261) 205657
Website : ptsp.sumedangkab.go.id E-mail : dpmptsp@sumedangkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG**

NOMOR 2 TAHUN 2024

TENTANG

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

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG**

Menimbang : a. bahwa adanya maklumat pelayanan dan standar operasi dan prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan;

b. bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang 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 Kabupaten Sumedang tentang Pemberian Kompensasi Layanan terhadap Pengguna Layanan yang Tidak Sesuai Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang;

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 Bupati Sumedang Nomor 109 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang
6. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 187 Tahun 2021 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

MEMUTUSKAN :

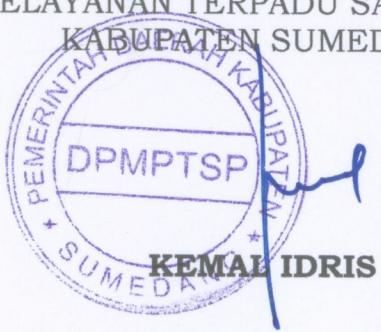
- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG.
- KESATU : Standar 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 Kabupaten Sumedang tidak sesuai standar pelayanan.
- KETIGA : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang dapat memberikan kompensasi kepada pengguna layanan yang tidak sesuai standar berdasarkan penilaian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang.
- KEEMPAT : Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KETIGA diberikan sesuai dengan tata cara pemberian kompensasi sebagaimana dalam Lampiran keputusan ini.

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : SUMEDANG

Pada Tanggal : 08 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMEDANG



LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG NOMOR XXX TAHUN 2024 TENTANG PEMBERIAN KOMPENSASI LAYANAN TERHADAP PENGGUNA LAYANAN YANG TIDAK SESUAI STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG

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

A. Latar Belakang

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

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. Bentuk dan tata cara pemberian kompensasi

Layanan ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi pemberi layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang 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 Kabupaten Sumedang 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 Kabupaten Sumedang. 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 Kabupaten Sumedang 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 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.

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

- Bentuk Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar :

Kategori	Waktu	Biaya	Prosedur/Kompetensi	Fasilitas		Produk
				Atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar	Bentuk Kompensasi	
Ringan	<ol style="list-style-type: none"> Menyediakan minum, permen, dan makanan ringan/berat; Permohonan maaf secara lisan petugas; 	<ol style="list-style-type: none"> Petugas menyampaikan air mengenai biaya/tarif layanan secara terbuka kepada dan menunjukkan SIPP yang dikelola oleh Penyelenggara; Permohonan maaf secara lisan oleh petugas; 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan segera informasi apabila selanjutnya di kemudian hari (misalnya tanpa melalui antrian umum); Memberikan souvenir (mug dll); Menyediakan air minum, permen, dan makanan ringan/berat 	<ol style="list-style-type: none"> Segera memenuhi pelayanan pelayanannya Permohonan secara lisan petugas; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada hari yang sama saat diketahui terjadi kekeliruan 2. Permohonan secara lisan maaf oleh petugas; 3. Memberikan souvenir (mug dll) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Segera memperbaiki produk pelayanan pada saat kejadian tersebut 2. Permohonan secara lisan maaf oleh petugas; 3. Memberikan souvenir (mug dll)
Sedang	<ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan layanan ke tempat masyarakat; Permohonan secara lisan pimpinan/yang mewakili 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan souvenir (mug dll); Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili; 	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan souvenir (mug dll); Permohonan maaf secara lisan oleh pimpinan/yang mewakili; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mendampingi kelompok rentan untuk mengakses fasilitas khusus saat kejadian tersebut 2. Permohonan secara lisan pimpinan/ya mewakili; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan secara lisan oleh pimpinan/ yang mewakili; 2. Permohonan secara lisan pimpinan/ya mewakili; 3. Memberikan souvenir (mug dll) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Segera memperbaiki produk pelayanan yang diserahkan oleh pimpinan 3. Memberikan souvenir (mug dll)
Berat	<ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan layanan ke tempat masyarakat; permohonan secara resmi dari pimpinan 	<ol style="list-style-type: none"> Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan kepada pemohon layanan yang menjadi korban 	<ol style="list-style-type: none"> Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan secara ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan yang menjadi korban 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan maaf secara resmi tertulis dari pimpinan; Pimpinan menjamin proses penegakkan hukum/pembinaan internal/sidang kode etik dilakukan sesuai ketentuan dan transparan serta hasilnya disampaikan kepada pemohon layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. permohonan secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Mengantarkan, mendampingi membantu mengurus dan jika dimungkinkan mengganti biaya perawatan) apabila ada perawatan kesehatan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. permohonan secara resmi tertulis dari pimpinan 2. Mengantarkan, mendampingi membantu mengurus dan jika dimungkinkan mengganti biaya perawatan kesehatan.

3. Tata Cara Pengajuan atau Klaim Kompensasi atas Pelayanan yang Tidak Memenuhi Standar:
 - a) 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.
 - b) Untuk kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar kategori sedang dan berat, pengguna layanan dapat mengajukan kompensasi secara tertulis dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang memberikan kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang ini.
 - c) Dalam hal terjadi kahar, maka pengajuan atau klaim kompensasi atas pelayanan yang tidak memenuhi standar dapat dilakukan setelah keadaan dinyatakan pulih.

Ditetapkan di : SUMEDANG
Pada Tanggal : 08 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUMEDANG

